

Relatório de Gestão da Transparência

Informar quantitativo de solicitações de informações recebidas, atendidas, não atendidas e indeferidas:

Situação	Quantidade	Percentual
Finalizado	78	100,00%

Classificação da Resposta/demanda	Quantidade	Percentual
Atendido (transparência passiva)	49	62,82%
Atendido (transparência ativa)	26	33,33%
Atendido (informação pessoal)	3	3,85%



Informar e discorrer análise sobre os assuntos mais recorrentes:

Assunto	Quantidade	Percentual
CERTIDÕES WEB JUCEC (DADOS CADASTRAIS, SITUAÇÃO DA EMPRESA, ETC)	32	41,03%
MANUAIS DE REGISTROS DE JUCEC	12	15,38%
PORTAL DE SERVIÇOS (E-SIMPLES)	11	14,10%
CADASTRO EMPRESARIAL	6	7,69%
SIMPLIFICAÇÃO DO REGISTRO E FORMALIZAÇÃO DE EMPRESAS	5	6,41%
TRAMITAÇÃO DE PROCESSOS DA JUNTA COMERCIAL	4	5,13%
CENTRO DE SUPORTE FALE JUCEC	3	3,85%
VIABILIDADE (SERVIÇO DE PESQUISA SOBRE EXISTÊNCIA DE EMPRESAS)	2	2,56%
LEILOEIROS	1	1,28%
TRADUTORES E INTÉRPRETES	1	1,28%
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO ÓRGÃO/ENTIDADE	1	1,28%

**Informar e discorrer análise sobre os meios de entrada utilizados:**

Meio de entrada	Quantidade	Percentual
Internet	71	91,03%
Telefone 155	4	5,13%
Cidadão on-line - Chat	2	2,56%
Atendimento Virtual	1	1,28%

Informar e discorrer análise sobre o meio de preferência de resposta:

Preferência de resposta	Quantidade	Percentual
E-mail	58	74,36%
Whatsapp	19	24,36%
Telefone	1	1,28%

Informar e discorrer análise sobre a resolubilidade das demandas (respondidas no prazo, respondidas fora do prazo e não respondidas):

Quantidade	Percentual
78	92.31%

Informar e discorrer análise sobre o tempo médio de resposta:

Sistema	Média	Total
Central + CSAI	3 dias	167
CSAI	8 dias	76



Informar e discorrer análise sobre a pesquisa de satisfação:

Índice geral de satisfação	Resultado
a. De modo geral qual sua satisfação com o Serviço de Informação neste atendimento (considere a atenção, compromisso e respeito do ouvidor e sua equipe)?	4.0
b. Qual sua satisfação com o tempo da resposta?	3.57
c. Qual sua satisfação com o canal de atendimento que você utilizou para registrar a sua manifestação? (considere a comunicação, facilidade de uso, celeridade e funcionalidade). Você utilizou o canal: [used_input]	4.0
d. Qual sua satisfação com a qualidade da resposta apresentada? (considere se a resposta atende aos questionamentos apresentados e se a ouvidoria justifica uma eventual impossibilidade de atendimento)	3.14
Média das Notas:	3.68
Índice de Satisfação:	71,00%

Expectativa do Cidadão	Resultado
Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do Serviço de Informação ao Cidadão era:	3.29
Agora você avalia que o serviço realizado pelo Serviço de Informação ao Cidadão foi:	3.29
Índice de Expectativa:	0,00%

Pesquisa de Satisfação	Resultado
Total de pesquisas de satisfação em Acesso à Informação	7

Providências adotadas sobre as recomendações emanadas no Relatório de Gestão da Transparência anterior:

Não foram localizadas informações em tempo hábil acerca das recomendações anteriores pelo atual CSAI.

Dificuldades para implementação da Lei Estadual nº 15.175 de 2012:

São algumas dificuldades encontradas o entendimento da ampla legislação relacionada ao tema; a inovação no serviço público a fim de dar publicidade ativa, pois exige reformulação de muitos processos internos nas áreas meio e finalística; o treinamento da equipe para atender aos novos processos relacionados à transparência.



Benefícios percebidos pela implementação da Lei Estadual nº 15.175 de 2012:

Os benefícios da implementação da Lei Estadual nº15.175/2012 vão ao encontro do fortalecimento do princípio constitucional da Publicidade, reforçando as diretrizes de controle social tão caras em nossa sociedade democrática. A partir dos ajustes internos orientados pela lei, esperamos observar uma maior participação cidadã no acesso à informação no âmbito de nossa Autarquia.

Ações empreendidas pelo Órgão ou Entidade com vistas a melhorar o perfil ou nível da transparência ativa, em virtude das informações solicitadas:

Atualmente, o CSAI da Junta Comercial está estudando a legislação e traçando um plano de trabalho acerca das ações requeridas do Comitê.

Classificações de documentos:

A Junta Comercial não possui documentos classificados como sigilosos.

Considerações finais:

O Comitê Setorial de Acesso à Informação da Junta Comercial do Ceará conta com o dedicado apoio dos colegas da Controladoria Geral do Estado a fim de traçarmos um plano de ação que contemple a execução da legislação em vigor.

Finalizado por:

Bella Carolina Alves Torres

[Voltar ao início](#)

